Envoyer des mails avec Gestan

La proportion de mails non sollicités étant devenue très importante (de 55 à 95% du trafic selon les moments et les mesures), les mails ont de plus en plus tendance à arriver en spam chez vos destinataires si vous vous écartez des bonnes pratiques d'envoi de mail.

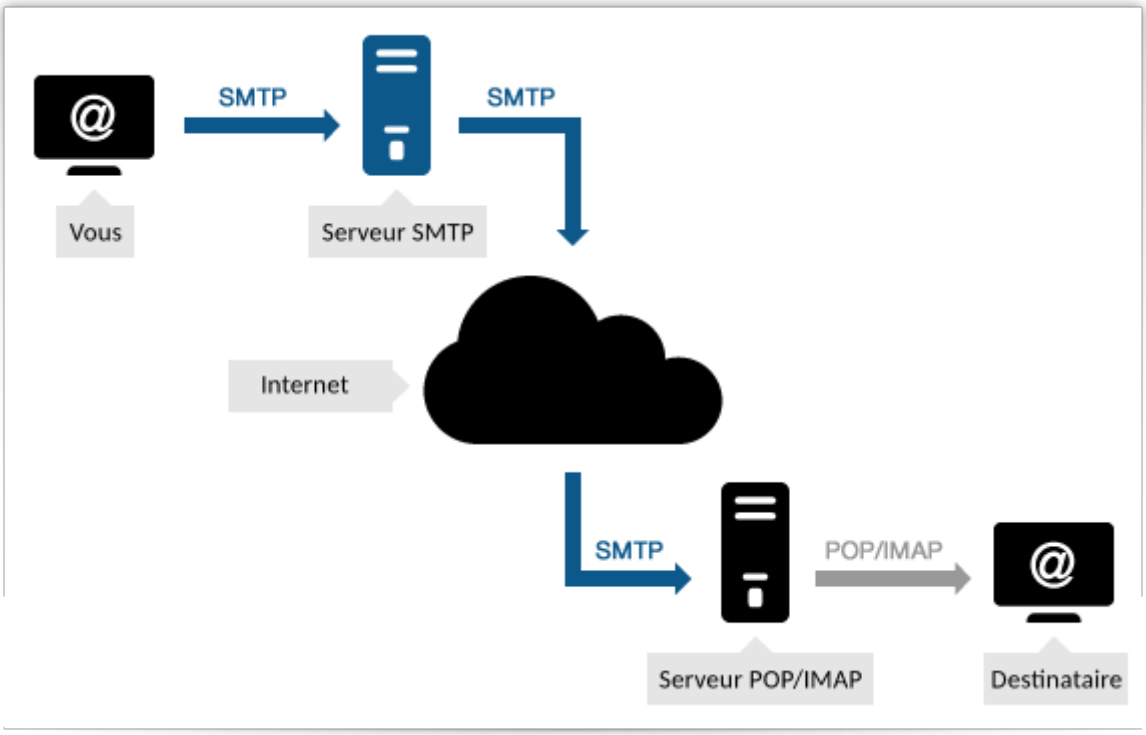
Voici les éléments à connaître pour améliorer la délivrabilité de vos envois.

Les bases de l'envoi de mail

Pour envoyer un email, votre ordinateur établit un dialogue avec un **serveur SMTP** : il s'agit d'un autre ordinateur, qui sera capable d'envoyer votre mail à son destinataire via le réseau Internet, en utilisant une norme technique de communication électronique s'appelant SMTP. Votre mail arrivera alors sur un des ordinateurs gérés par le fournisseur de mail de votre destinataire. Par exemple, si vous avez envoyé un mail à contact@gestan.fr, votre mail transitera jusqu'à parvenir au serveur de mail du domaine gestan.fr.

De son côté, votre destinataire, quand il va se connecter à sa messagerie, va se connecter au serveur de mail de son domaine, et va récupérer ses messages via le protocole IMAP (ou POP3).

L'ensemble de la transmission peut se représenter comme suit :



Au cours de la transmission, les serveurs SMTP et les serveurs IMAP/POP3 effectuent des contrôles pour vérifier que votre mail n'est pas un courriel non-sollicité (spam). Votre message va obtenir un “spam score” : si ce score est trop élevé, votre message sera soit classé dans la boite spam de votre destinataire, soit carrément supprimé. On appelle “délivrabilité” le potentiel de votre mail à ne pas être classé en spam : il faut que votre délivrabilité soit maximale (donc qu'il obtienne le spam score le

plus bas possible).

Quel SMTP utiliser ?

Idéalement, utilisez le service SMTP lié à votre nom de domaine. En effet, si vous avez un nom de domaine comme masociete.com, par exemple, le fournisseur auprès duquel vous l'avez acheté met gratuitement un serveur SMTP à disposition de votre entreprise.

Vous pouvez aussi utiliser les services d'un fournisseur SMTP spécialisé comme Brevo, Mailjet, ou autre : très intéressant pour les mailings de masse, et le tracking natif des mails.

Si vous n'avez pas, et ne voulez pas, de nom de domaine propre à votre société, vous pouvez utiliser le SMTP du fournisseur auprès duquel vous payez un abonnement internet, par exemple, orange, free, SFF, bouygues, etc. (peu conseillé).

Enfin, vous pouvez utiliser celui de Yahoo, Google ou d'une autre société auprès de laquelle vous avez demandé une adresse mail, mais cette solution est vivement déconseillée pour un usage professionnel.

Comment ça marche ?

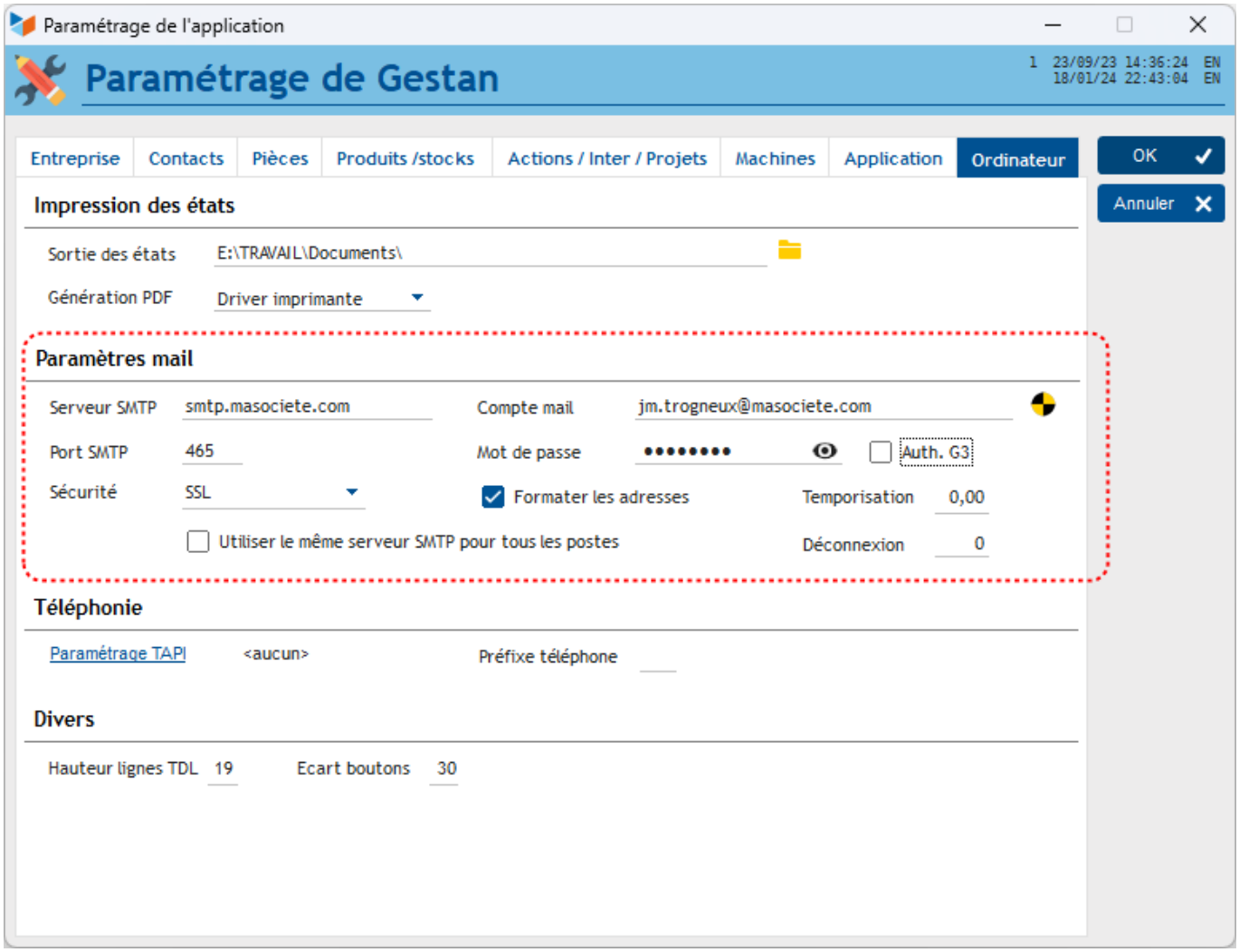
Comme pour la radio, un serveur SMTP utilise un port (comme par exemple 101.1 pour Radio Classique), et un protocole de cryptage éventuellement : soit le mode TLS, soit le mode SSL.

Classiquement, le SMTP utilise :

- le port 25 pour les envois non sécurisés
- le port 465 en SSL
- le port 587 en TLS.

De plus, il existe une authentification supplémentaire, appelée G3, nécessaire pour certains serveurs SMTP.

Vous retrouvez ces éléments dans le paramétrage mail de Gestan.



Comment éviter que vos mails n'arrivent en spam

Le nombre de spams envoyés étant très important (de 55 à 95% du trafic selon les moments et les mesures), tous les services SMTP durcissent leurs règles d'utilisation et leurs filtres anti-spam progressivement. **Aux temps anciens des débuts du mail, dans les années 60, il était d'envoyer des mails sans contraintes, ce n'est plus du tout le cas aujourd'hui, l'expertise en délivrabilité est devenue quasiment un métier à part entière**. Si vous enfreignez trop les règles d'envoi de mail, non seulement vos mails n'arriveront pas, mais l'adresse IP de votre serveur SMTP pourra être blacklistée, et les mails suivants, même légitimes, seront classés en spam.

Il faut donc vous conformer le plus possible aux exigences des serveurs SMTP.

Voici des mesures faciles à adopter, qui vont augmenter la délivrabilité de vos mails.

Utiliser votre nom de domaine professionnel

Utiliser une adresse personnelle, comme par exemple plomberie51@gmail.com ou boucherie-sanzot@orange.fr n'est pas une solution professionnelle.

Utilisez une adresse professionnelle, comme par exemple contact@plomberie51.fr, ou

roger.leboucher@boucherie-sanzot.com.

Comment disposer d'un nom de domaine professionnel ?

Si vous n'avez pas de nom de domaine, vous pouvez en acheter un pour environ 10 euros annuels, et si vous trouvez cela trop compliqué, Gestan peut aussi le faire pour vous.

Utiliser le SMTP de votre nom de domaine

Le fournisseur de votre nom de domaine met à votre disposition un serveur SMTP professionnel. C'est celui qu'il faut préférentiellement utiliser.

Comment utiliser le SMTP de votre nom de domaine ? Connectez-vous sur l'interface de gestion de votre nom de domaine (si vous ne savez plus où vous avez enregistré votre nom de domaine, interrogez le Whois.

Cherchez la section mail, ou SMTP, cela dépend des fournisseur, et les renseignements suivants : Serveur SMTP, port, protocole. Reportez ces éléments dans le paramétrage de Gestan. Et si vous trouvez cela trop compliqué, Gestan peut encore le faire pour vous !

Authentifier vos mails

Pour authentifier vos mails, il faut paramétrer :

- votre enregistrement SPF
- votre enregistrement DKIM
- votre enregistrement DMARC

Ce sont des éléments de votre paramétrage DNS, qui s'effectue depuis l'interface de gestion de votre nom de domaine, dépendant de votre fournisseur de nom de domaine.

Éviter les mots liés au spam

Eviter le plus possible les mots qui sont souvent en relation avec des spams, comme : “Gratuit”, “sans frais”, “Offre exceptionnelle”, “Garantie”, “Augmenter les ventes”, “Commander maintenant”, “Sans risque”, “Promotion spéciale”, “Gagnant”, “Argent”.

Évitez aussi les textes entièrement en majuscules, trop de points d’exclamation, l’abus d’émojis, ainsi que les fautes de grammaire ou d'orthographe.

Codage HTML

Si vous envoyez des mails au format HTML (par opposition au format texte simple), suivez ces recommandations le plus possible :

- Utilisez une largeur maximale de 600 à 800 pixels
- Veillez à ce que le code HTML soit le plus clair et le plus simple possible. Évitez Javascript et

Flash.
- Evitez de mettre trop d'images par rapport au texte
- Optimisez et allégez vos images.

Pièces jointes

Envoyez le minimum de pièces jointes.

Si vous avez des pièces jointes en nombre important, ou de grande taille, faites une archive zip et rendez les disponibles soit en les transmettant par un service respectant la confidentialité (par exemple swisstransfer, gratuit), soit via un service de stockage comme un emplacement FTP sur votre site Internet (évitez les services comme Dropbox ou Google Drive, la confidentialité n'étant pas garantie).

Précaution pour les emailings de masse

Au delà de 100 mails identiques envoyés à des destinataires différents, on peut commencer à parler de “mailing de masse”. Que vous effectuiez un mailing de masse par les fonctions d'envoi de mail de Gestan, ou par tout autre moyen, veillez à respecter ces dispositions :

- intégrez obligatoirement vos coordonnées, et un bouton de désabonnement, qui doit être visible en haut ou en bas de votre message. Si vous entravez la désinscription, certain de vos destinataires pourront vous déclarer comme spammeur, et ainsi dégrader votre réputation Internet.
- évitez d'envoyer trop d'emails à la fois : si vous envoyez habituellement des emails à 1000 abonnés et que vous passez d'un coup à 100.000, vous allez déclencher les filtres anti-spam des FAI. Si vous avez un envoi important à faire, avertissez votre hébergeur de domaine, ou mieux, passez par un service spécialisé comme Brevo, Mailjet ou autre.
- nettoyez régulièrement votre liste d'envoi : au dessus d'un certain taux d'adresses erronées, votre envoi pourra être considéré comme un spam.
- attention au taux de signalement comme spam. Le taux de plainte pour spam doit rester sous les 0,10 %.

Réglementation France *: en France, un envoi régulier de messages n'est licite que si le destinataire a exprimé son consentement préalable à recevoir des emails. Il vous faut donc une inscription et une confirmation explicite du destinataire par la suite. La détention de tout fichier nominatif est soumis à déclaration à la CNIL. Il est interdit de procéder à la collecte de données nominatives sans l'accord de la personne concernée : à ce titre, le tracking des e-mails n'est théoriquement pas autorisé (Gestan ne le fait pas).*

Le blacklistage

Si un certain nombre de critères sont réunis (contenu des messages, volume, rythme d'envoi, etc), les serveurs par lesquels transitent les mails envoyés peuvent blacklister l'adresse IP de l'expéditeur, et bloquer toute transmission d'un mail provenant de la machine correspondante. Votre adresse IP peut être blacklisté à juste titre, parce que vous envoyez du spam, mais elle peut aussi être blacklistée par erreur, ou parce qu'un tiers a usurpé votre nom de domaine, ou a pris le contrôle de votre machine.

Comment faire pour savoir si votre IP est blacklistée

Vous pouvez utiliser par exemple le site multiRBL, qui va interroger les principaux serveurs de mail.

Si votre adresse IP est blacklistée, il ne vous reste plus qu'à entrer en contact avec les administrateurs de la liste, pour savoir pourquoi vous y figurez, et ce qu'il faut faire pour en sortir.

Pour aller plus loin

Formation

- SMTP : relais, serveur, on vous explique tout en 5 minutes ! (Mailjet)
- La délivrabilité.
- Eviter de passer en liste noire
- Arobase, site généraliste sur l'email

Technique

- Pourquoi vos emails arrivent-ils en spam ? 7 raisons possibles ! (Codeur)
- Utilisation du SMTP de Google (GMAIL)

SPF, DKIM, DMARC

- Tout savoir sur l'enregistrement SPF
- Utilité du SPF.
- l'enregistrement DKIM
- DMARC, DKIM et SPF
- DMarc Adivisor

Outils

- Un site pour tester votre serveur SMTP
- Interface DIG
- 9 outils de test de délivrabilité.

Actu

- L'impact des mises à jour de sécurité de Gmail et Yahoo en 2024 sur votre emailing (Mailjet)

Tester votre délivrabilité

Tester votre délivrabilité

Vous pouvez tester la délivrabilité de vos mails auprès de services tels que :

- https://www.mail-tester.com
- http://www.isnotspam.com
- https://mxtoolbox.com/deliverability
- https://kickbox.com
- https://www.sendforensics.com/email-deliverability-test
- MultiRBL.valli



Autres articles “Technique”

Antivirus
Arrondis
Configurer Gestan
Crédit-temps
Développements spécifiques
Envoyer des mails avec Gestan
Etats et Requêtes
Externalisation du courrier
Fichier libcef.dll introuvable
Fonctionnalités Automatiques des Applications (FAA)
Gestan A1.00.00
Gestan CS - en mode Client/Serveur
Gestan sous MAC
Gestionnaire de contacts pro (outlook)
Les fichiers de paramétrage de Gestan
Mettre en place un certificat SSL
Mise en production
ODBC sur HFSQL
Paiement en ligne
Paramétrer la recherche
Répertoires et fichiers
Sauvegarde des données Gestan
Serveur SMTP Gmail
Synchronisation avec Google
Temps de réponse
Tester la communication
Tester votre connexion Internet
Traduction de Gestan
Transférer Gestan d'une machine à une autre
Téléphonie SIP-TAPI
Utilisation d'un NAS
Utiliser Linux
Windows 10 - Windows 11

Despuis :
https://wiki.gestan.fr/ - **Le wiki de Gestan**

Lien permanent:
https://wiki.gestan.fr/doku.php?id=wiki:v15:tech:serveur_smtp

Derni?re mise ? jour : **2025/04/24 13:46**